



سازمان بیمه خدمات درمانی
اداره کل مطالعات و پژوهش

**رضایتمندی بیمه‌شدگان روستایی تحت پوشش سازمان بیمه خدمات درمانی
و ارائه دهندگان خدمات در طرح نظام ارجاع و پزشک خانواده**

نویسندگان

هیات علمی پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی
هیات علمی پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی
هیات علمی پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی
هیات علمی پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی
هیات علمی پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی

دکتر فرزانه مفتون
دکتر افسون آئین‌پرست
دکتر علی منتظری
دکتر فرانک فرزودی
دکتر کتابون جهانگیری

سازمان بیمه خدمات درمانی
پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی

مشاور علمی

استاد آمار، دانشگاه علوم پزشکی تهران

دکتر کاظم محمد

همکاران ستادی

سرپرست اداره کل مطالعات و پژوهش سازمان بیمه خدمات درمانی
کارشناس مسئول مطالعات و پژوهش سازمان بیمه خدمات درمانی

آقای سیدمهدی میرشاه ولد

خانم سهیلا حسینی

ناظرین

کارشناس مسئول اداره کل مطالعات و پژوهش سازمان بیمه خدمات درمانی، ناظر اجرایی طرح
عضو هیات علمی دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، ناظر علمی طرح

دکتر منصور غزاله

دکتر ابوالقاسم پوررضا

گروه کارشناسی

کارشناس علوم ارتباطات اجتماعی، کارشناس گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی
کارشناس بهداشت محیط - کارشناس اداره امور پژوهشی

خانم فاطمه ریاضی

خانم فریبا رسولی

همکاران استانی

افراد همکار

خانم معصومه پوروطن

آقای ناصر پیری

آقای شهریار جمیل

آقای دکتر غلامرضا دهقانی

آقای مراد نصری

آقای محمد صفری

آقای حسن نوریانی

آقای رضا جهانبازی

استانها (به ترتیب حروف الفبا)

آذربایجان شرقی

آذربایجان غربی

اردبیل

اصفهان

ایلام

بوشهر

تهران

چهارمحال و بختیاری

| | |
|-----------------------------|---------------------|
| آقای دکتر احسان روشن روان | خراسان شمالی |
| آقای جواد باصری | خراسان رضوی |
| آقای سیدعلی هاشمی | خراسان جنوبی |
| آقای حسن سعیدی | خوزستان |
| آقای مهدی صیادی | زنجان |
| آقای عبدالله سلطانی | سمنان |
| آقای احمد رضا میری | سیستان و بلوچستان |
| آقای غلامحسین جمالی | فارس |
| خانم معصومه یوسفی | قزوین |
| آقای دکتر محمد داوری | قم |
| آقای دکتر حمید رضا بهرامیان | کردستان |
| آقای غلام رضازاده | کرمان |
| آقای حمید ارشادی | کهگیلویه و بویراحمد |
| آقای دکتر رضا عربعلی | گلستان |
| آقای مهدی محبوب | گیلان |
| خانم اشرف اسدی فرد | لرستان |
| آقای فخرالدین هاشمی | مازندران |
| آقای علیرضا عظیمی | مرکزی |
| خانم طیبه عامری | هرمزگان |
| آقای حمید محمدی | همدان |
| آقای دکتر محسن محمودیان | یزد |
| آقای حمیدرضا مسعودراد | کرج |



سازمان بیمه خدمات درمانی
اداره کل مطالعات و پژوهش

نویسندگان: فرزانه مفتون (پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی ACECR)، افسون آئین پرست،
علی منتظری، فرانک فرزدی، کنایون جهانگیری
عنوان: رضایتمندی بیمه شدگان روستایی تحت پوشش سازمان بیمه خدمات درمانی و ارائه دهندگان خدمات در
طرح نظام ارجاع و پزشک خانواده
حروفچین و صفحه آرا: فاطمه ریاضی
تیراژ: ؟؟؟
به سفارش: سازمان بیمه خدمات درمانی
سال: ۱۳۸۹

نویسندگان کتاب مراتب تقدیر و تشکر خود را از جناب آقای دکتر محمدسعید کارآموز رئیس هیات مدیره و مدیر عامل سازمان بیمه خدمات درمانی، جناب آقای سیدمهدی میرشاه ولد سرپرست اداره کل مطالعات و پژوهش این سازمان، جناب آقای دکتر کاظم محمد مشاور علمی طرح، جناب آقای دکتر منصور غزاله و جناب آقای دکتر ابوالقاسم پوررضا ناظرین اجرایی و علمی به عمل می‌آورند. زحمات بی‌شائبه و همکاری ایشان نقش بسزایی در به انجام رسیدن این طرح و تدوین نتایج آن به صورت کتاب ایفا نموده است.

همچنین از تلاشهای کارشناسان محترم حوزه پژوهشی پژوهشکده علوم بهداشتی سرکارخانمها فاطمه ریاضی و فریبا رسولی، کارشناسان محترم حوزه فنی سازمان بیمه خدمات درمانی سرکار خانمها سهیلا حسینی و دکتر لیلا گودرزی و همکاران استانی طرح سپاسگزاری می‌نماییم.

توفیق روزافزون این بزرگواران و نیز سایر عزیزانی که در به ثمر رسیدن این مجموعه همکاری نموده‌اند را از درگاه ایزد متعال خواستاریم.

نویسندگان

فهرست مطالب

| صفحه | عنوان |
|------|--|
| ۹ | پیشگفتار |
| ۱۱ | مقدمه |
| ۱۳ | فصل اول: رضایت گیرندگان خدمات و ارائه دهندگان خدمات در سیستم‌های بهداشتی و درمانی..... |
| ۱۵ | ۱. کلیات |
| ۱۵ | ۲. مفاهیم و اهمیت سنجش رضایت مشتری |
| ۱۶ | ۳. ضرورت ارزیابی رضایت |
| ۱۹ | ۴. چالش‌های ارزیابی رضایت مشتری |
| ۱۹ | ۴-۱. آموزش و جهت‌یابی حرفه‌ای |
| ۲۰ | ۴-۲. تاثیر ناتوانی بیماران در ارزیابی رضایت |
| ۲۰ | ۴-۳. اندازه‌گیری و جمع‌آوری داده‌ها |
| ۲۱ | ۵. تئوری رضایت مصرف‌کننده |
| ۲۲ | ۶. ابعاد رضایت |
| ۲۵ | ۷. ارتباط رضایت مشتری با کیفیت خدمات |
| ۲۷ | ۸. متدولوژی و ابزارهای سنجش رضایت مشتری |
| ۳۰ | ۹. رویکردهای سنجش رضایت مشتری |
| ۳۲ | ۹-۱. رویکردهای مقیاس کوچک ارزیابی رضایت |
| ۳۲ | ۹-۱-۱. بحث گروهی |
| ۳۳ | ۹-۱-۲. مصاحبه عمیق |
| ۳۵ | ۹-۱-۳. مشاهده |
| ۳۶ | ۹-۱-۴. بررسی خاطرات و مستندات نوشته شده |
| ۳۶ | ۹-۲. رویکردهای مقیاس بزرگ |
| ۳۹ | ۹-۲-۱. بررسی خود ایفا |
| ۳۹ | ۹-۲-۲. مصاحبه‌های تلفنی |
| ۴۱ | ۹-۲-۳. مصاحبه چهره به چهره |
| ۴۱ | ۱۰. عوامل موثر بر رضایت و حیطه‌های رضایت گیرندگان خدمات در بخش سلامت |
| ۴۲ | ۱۱. عوامل موثر بر رضایت و حیطه‌های رضایت |
| ۴۶ | ۱۲. رضایت و ارائه دهندگان خدمات |
| ۶۱ | فصل دوم: روش تحقیق |
| ۶۳ | اهداف پژوهش |
| ۶۳ | هدف کلی |
| ۶۳ | اهداف اختصاصی |

| | |
|-----|---|
| ۶۴ | سوالات پژوهش |
| ۶۵ | تعریف عملیاتی واژه‌های کلیدی |
| ۶۵ | روش پژوهش |
| ۶۵ | جامعه پژوهش |
| ۶۶ | محیط انجام پژوهش |
| ۶۶ | تعداد نمونه و روش نمونه‌گیری |
| ۶۸ | حجم نمونه و نحوه نمونه‌گیری ارائه دهندگان خدمات |
| ۶۸ | بررسی اعتبار و پایایی ابزارهای سنجش |
| ۶۸ | پرسشنامه سنجش رضایت ارائه دهندگان خدمت |
| ۶۹ | پرسشنامه سنجش رضایت گیرندگان خدمت |
| ۷۱ | فصل سوم: یافته‌ها |
| ۷۱ | یافته‌ها ۱: میزان رضایت گیرندگان خدمات در طرح پزشک خانواده و نظام ارجاع |
| ۱۱۵ | یافته‌ها ۲: میزان رضایت ارائه دهندگان خدمت در طرح پزشک خانواده و نظام ارجاع |
| ۱۸۷ | فصل چهارم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات |
| ۱۸۹ | رضایت از طرح پزشک خانواده و نظام ارجاع در گیرندگان خدمات |
| ۱۹۲ | رضایت از طرح پزشک خانواده و نظام ارجاع در ارائه دهندگان خدمات |
| ۱۹۴ | پیشنهادات در راستای رضایتمندی ارائه دهندگان خدمات |
| ۱۹۴ | پیشنهادات اجرایی |
| ۱۹۵ | پیشنهادات پژوهشی |
| ۱۹۵ | پیشنهادات در راستای رضایتمندی گیرندگان خدمات |
| ۱۹۵ | پیشنهادات اجرایی |
| ۱۹۶ | پیشنهادات پژوهشی |
| ۱۹۷ | فصل پنجم: منابع |

پیشگفتار

در دهه‌های اخیر تلاشهایی که توسط نظام سلامت و سایر بخش‌ها در راستای ارتقای شاخص‌های سلامتی، توسعه انسانی و امنیت اجتماعی به عمل آمده است قابل توجه می‌باشد. با وجود تمام این تلاشها، چالش‌هایی نظیر گذر اپیدمیولوژیک، تغییرات سریع و آشکار در ساختار کمی و سنی جمعیت، و برقراری عدالت اجتماعی همچنان در صحنه اجتماعی کشور حضور دارند. در این راستا توسعه پوشش بیمه‌ای و نظام سطح بندی شده مراقبت‌های بهداشتی و درمانی از جمله راهکارهایی است که نقش عمده‌ای در ارتقای شاخص‌های سلامت ایفا می‌نماید.

از طرف دیگر نظام سلامت، دارای ابعادی متنوع و ارتباطات بین بخشی گسترده است و خود در بردارنده سازمان‌های متعددی است که هماهنگی فعالیت‌های مربوط به هر یک از آنها و نیز تعامل مناسب بین آنها لازمه عملکرد بهینه نظام سلامت است.

تقویت نظام ارجاع و استفاده از پزشکان خانواده در اصلاح نظام سلامت کشورمان زیربنای «طرح پزشک خانواده و نظام ارجاع» از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بوده است و همراه شدن آن با ارتقای پوشش بیمه‌ای در قالب «طرح بیمه درمان روستایی» از سوی وزارت رفاه و تامین اجتماعی با محوریت سازمان بیمه خدمات درمانی منجر به نهادینه شدن هرچه بیشتر این راهکارها شده است.

بدنبال اجرای طرح بیمه درمان روستاییان در قالب نظام ارجاع و پزشک خانواده که یکی از افتخارات نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران است لازم بود این اقدام مورد بررسی و واکاوی قرار گیرد لذا موضوع بیمه درمان روستاییان، پزشک خانواده و نظام ارجاع در فهرست اولویت‌های پژوهشی سازمان بیمه خدمات درمانی قرار گرفت. «بررسی میزان رضایتمندی بیمه‌شدگان روستایی تحت پوشش سازمان بیمه خدمات درمانی و ارائه دهندگان خدمات در طرح نظام ارجاع و پزشک خانواده» از جمله این اولویت‌های پژوهشی است که در سال ۱۳۸۷ به پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی سفارش داده شد. اهم بررسی‌های مربوط و نتایج این طرح پژوهشی در این کتاب در اختیار مسئولین و صاحب نظران اجرایی و علمی قرار داده شده است. انتشار این یافته‌ها و ایجاد شرایط کاربرد به هنگام آن می‌تواند گامی در راستای، تقویت و ارتقای همه جانبه طرح پزشک خانواده و نظام ارجاع به شمار آید.

در اینجا از جناب آقای دکتر صادق رجایی، جناب آقای دکتر محمدسعید کارآموز، جناب آقای دکتر حمیدرضا غفاری، جناب آقای دکتر محمد حیدری، جناب آقای دکتر منصور غزاله، جناب آقای دکتر ابوالقاسم پور رضا، سرکار خانم سهیلا حسینی، جناب آقای دکتر خسرو رحمانی، جناب آقای دکتر مسعود مشایخی، جناب آقای دکتر رضا رشیدی، سرکارخانم دکتر لیلا گودرزی، جناب آقای دکتر امیر محمودی و سایر همکاران این سازمان که در انجام این پژوهش اداره کل مطالعات و پژوهش را یاری نموده اند قدردانی می‌گردد.

همچنین از همکاری جناب آقای دکتر علی منتظری ریاست پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی، سرکارخانم دکتر فرزانه مفتون مجری طرح پژوهشی و سایر همکاران ایشان که در اجرای پژوهش و تدوین نتایج آن به صورت کتاب تلاش نمودند نیز تشکر و قدردانی به عمل می‌آوریم.

سیدمهدی میرشاه ولد
سرپرست اداره کل مطالعات و پژوهش
سازمان بیمه خدمات درمانی